

Utredning av asylsökandes servicebehov – utgångspunkter för utveckling av bibliotekstjänster

Antalet asylsökande/potentiella invandrare ökade betydligt på kort tid under 2015. Flyktingströmmen till Europa förde med sig sammanlagt över 30 000 asylsökande till Finland under 2015. Idag finns asylsökande i många kommuner där biblioteken saknar tidigare erfarenhet av invandrarkunder.

Bibliotekstjänsterna som ingår i undervisnings- och kulturministeriets ansvarsområde är typiskt och till sin karaktär sådana, att statusen hos den som invandrat och orsakerna för invandringen i sig har endast ringa eller ingen inverkan alls på de tjänster eller stödformer som personen kan få (Opetusministeriön maahanmuuttopolitiittiset linjaukset = [Undervisningsministeriets riktlinjer för invandarpolitik, 2009]).

I den ändrade situationen fanns ett behov av att utreda hurdana sådana servicebehov asylsökande har, som kan tillgodoses genom bibliotekstjänster och vilka primära åtgärder som behövs för att utveckla tjänsterna. Utredningen har utarbetats med undervisnings- och kulturministeriets stöd.

För utredningen intervjuades sammanlagt 113 asylsökande i huvudstadsregionen, Åbo, Joutseno och Kauhava. De intervjuades modersmål var arabiska, persiska (dari), kurdiska, pashto och somaliska. Genomsnittsåldern bland vuxna var 29 år och de flesta hade grundskoleexamen eller examen på andra eller tredje stadiet. Drygt hälften, nästan 60 procent av informanterna i utredningen, hade använt biblioteket under sin vistelse i Finland. Av resultaten framgår att utbildningsbakgrunden och språkfärdigheterna påverkar användningen av biblioteket, bland annat påverkar dessa hur man får information om bibliotekets olika tjänster och hur man utnyttjar dem, läsningen som fritidsintresse och språkstudier på eget initiativ.

Asylsökande kommer från länder varav de flesta saknar ett liknande system med allmänna bibliotek som det i Finland. Många av dem har inte nödvändigtvis kunskap om serviceprinciperna i det allmänna biblioteket, till exempel att alla kan komma till biblioteket, också bara för att fördriva tiden, eller att biblioteksanvändningen i första hand är kostnadsfri. Det finns inte heller kunskaper om de material, tjänster och program som våra bibliotek erbjuder vid sidan av böcker, även om man kanske har använt biblioteket i hemlandet.

Som referensgrupp intervjuades 28 personer från huvudstadsregionen med invandrabakgrund eller mångkulturell bakgrund som är varaktigt bosatta i Finland. Båda grupperna, både asylsökandena och referensgruppen, lade fram önskemål om information även utanför biblioteket och på olika språk. De var villiga att delta i planeringen och genomförandet av den verksamhet som ordnas i bibliotek och påverka den.

Till biblioteken gjordes två olika enkäter. En enkät riktades till bibliotek, främst små och medelstora, som bara haft lite erfarenheter eller som inte har några erfarenheter alls av

asylsökande/invandrare som kunder och en annan till stora städer med en långvarigare erfarenhet av detta.

Enligt svaren behövs stöd till personresurser, utbildning, material, evenemangsplanering, materialanskaffning och -behandling samt utveckling av samarbetet med olika instanser.

Behovet av aktiv informering framhövdes även i en enkät som riktades till ämbetsverk och organisationer.

Biblioteken spelar en viktig roll i stödet för integrationen. De erbjuder verktyg för språkinläringen och kunskaperna om det nya hemlandet. Nyanlända i Finland vill också presentera sin egen kulturella bakgrund och biblioteket erbjuder en plats där kommuninvånarna kan träffa nyanlända och bekanta sig med deras kultur.

Enligt utredningen har bibliotek runtom i landet satt aktivt igång med arbetet och dryftat tjänster som kan erbjudas nyanlända. Biblioteksnätverkets gemensamma riksomfattande tjänster är välbekanta och har tagits i bruk relativt väl även i de kommuner som bara haft lite erfarenheter eller som inte har några erfarenheter alls av asylsökande/invandrare.

Det behövs såväl samarbete på riksnivå som regionalt och lokalt samarbete.

Riksomfattande tjänster såsom tjänsterna vid Flerspråkiga biblioteket och kommunikationsstödet från Biblioteken.fi-redaktionen är en viktig hjälp för biblioteken. Det är också viktigt att biblioteken delar med sig av sina olika verksamhetsformer. I de allmänna bibliotekens Projektregister finns alla projekt som biblioteken genomfört och registret fungerar även som kanal för spridning av goda praxis.

Inom kommuner är i synnerhet det lokala samarbetet och informationsutbytet viktigt. Bibliotekens tjänster är inte nödvändigtvis alltför välkända bland andra aktörer, såsom de myndigheter och organisationer som är och skulle kunna vara centrala samarbetspartner. Samarbete med olika myndigheter och organisationer är en oumbärlig bakgrund och ett oumbärligt stöd även för biblioteken. Enligt utredningen är dessa redo och intresserade av att planera tjänster tillsammans med biblioteken.

Även här ställs biblioteken inför kravet om aktivitet och informering om de egna tjänsterna. Inte heller invandrarnas delaktighet i utvecklingen av tjänsterna får glömmas.